



Anglais pour Hotesses Standardistes

Lien : <https://innov-maroc.com/formation/anglais-pour-hotesses-standardistes>

 DURÉE
3 jours (21h)

 RÉFÉRENCE
ASA70

 CATÉGORIE
**Anglais des Affaires au
Quotidien**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Etre autonome lors de la réception d'appels téléphoniques en anglais et de l'accueil de visiteurs étrangers

POUR QUI ?

- ✓ Hôtesses
- ✓ Standardistes
- ✓ Secrétaires
- ✓ Toutes personnes ayant à prendre des messages téléphoniques en Anglais et/ou à accueillir des visiteurs étrangers



Programme détaillé

1 / L'accueil téléphonique

- Acquérir les formules de base du téléphone
- Comment faire préciser l'identité de l'interlocuteur :
- épeler un nom
- manier les chiffres avec aisance (numéros de téléphone, dates, heures)
- Comment gérer un appel :
- mettre en attente
- demander de rappeler plus tard
- prendre un message simple
- formules de politesse
- Comment vous assurer que vous avez bien compris le contenu du message
- Intégrer les structures grammaticales de base

2 / L'accueil des visiteurs

- Accueillir le visiteur
- Le faire patienter
- Lui proposer une alternative
- Lui indiquer comment se rendre au bureau de son interlocuteur

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 11 au 13 Nov. 2026

 Distanciel

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@innov-maroc.com

 **Web** : <https://www.innov-maroc.com>

Document généré le 12/10/2026 — Réf : ASA70
INNOV MAROC — Tous droits réservés